Indonesian Journal of Educational Management and Leadership
Volume 01, Issue 01, 2023, pp. 71-84
https://doi.org/10.51214/ijemal.v1i1.506
Journal homepage: https://journal.kurasinstitute.com/index.php/jemal

Peningkatan manajemen mutu terpadu di Lembaga Pendidikan Islam

Dika Tripitasari[1*], Mispani Mispani[2], Ikhwan Aziz Q[3], Ikhwanuddin Ikhwanuddin[4], Ahmad Zarnuji[5], Yanuar Wicaksono[6]
[1] Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Indonesia
[2345] Universitas Ma'arif Lampung, Indonesia
[6] SDN 2 Karangtengah, Trenggalek, Indonesia
*Correspondence: dikatripi@gmail.com

Article history:
Received
January 21, 2023

Reviewed
January 23, 2023

Accepted
January 25, 2023

ABSTRACT
Purpose – *This article focuses on discussing total quality management in Islamic educational institutions. Teamwork in handling projects to improve or develop the quality of education is carried out through empowering employees and their work groups by giving them greater responsibility.*
Method – *The researcher uses a literature study conducted on several data findings from well-known journal publications such as Google Book, Google Scholar, Taylor & France, Elsevier, and other publications that discuss total quality management issues. To get answers to this research problem, researchers involved coding systems, data interpretation, and high-level evaluation to obtain valid and reliable data.*
Findings – *The results of the research show that the existence of cooperation in an educational institution is the main capital in achieving quality and stakeholder satisfaction through a process of continuous quality improvement. Teachers, staff and everyone else in educational institutions also provide services to colleagues and fellow internal customers. Bad internal relations will hinder the development of an institution. Total Quality Management (TQM) transforms school institutions into a team to achieve one goal which is to satisfy all customers. The role of parents in motivating children from an early age is a big capital for children's success in school.*
Keywords: *Total Quality Management, Islamic education, enhancement*

Histori Artikel:
Diterima
21 Januari 2023

Ditinjau
23 Januari 2023

Disetujui
25 Januari 2023

ABSTRAK
Tujuan – Artikel ini fokus membahas tentang manajemen mutu terpadu pada lembaga pendidikan Islam. Kerjasama tim dalam menangani proyek peningkatan atau pengembangan mutu pendidikan dilakukan melalui pemberdayaan (*empowerment*) pegawai dan kelompok kerjanya dengan memberikan tanggung jawab yang lebih besar.
Metode – Peneliti menggunakan studi kepustakaan yang dilakukan pada beberapa temuan data dari sumber literatur publikasi jurnal ternama seperti *Google Book, Google Scholar, Taylor & France, Elsevier*, dan publikasi lainnya yang membahas isu-isu manajemen mutu terpadu. Untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan penelitian ini, peneliti melibatkan sistem pengkodean, interpretasi data, dan evaluasi tingkat tinggi untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel.
Hasil – Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kerjasama dalam suatu lembaga pendidikan merupakan modal utama dalam mencapai kualitas dan

kepuasan stakeholder melalui proses peningkatan kualitas yang berkesinambungan. Guru, staf dan semua orang di lembaga pendidikan juga memberikan layanan kepada rekan kerja dan sesama pelanggan internal. Hubungan internal yang buruk akan menghambat perkembangan suatu institusi. Manajemen mutu terpadu mengubah institusi sekolah menjadi tim untuk mencapai satu tujuan yaitu memuaskan semua pelanggan. Peran orang tua dalam memotivasi diri anak sejak dini merupakan modal besar bagi keberhasilan anak di sekolah.

Kata Kunci: manajemen mutu terpadu, pendidikan Islam, peningkatan

Pendahuluan

Pendidikan merupakan masalah yang sangat penting dalam kehidupan manusia (Yusuf & Abrori, 2022). Kemajuan suatu bangsa sangat bergantung pada pendidikan bangsa tersebut. Artinya jika pendidikan suatu bangsa dapat menghasilkan "manusia" yang berkualitas jasmani dan rohaninya (Abrori & Nurkholis, 2019). Otomatis bangsa ini akan maju, damai dan tetram. Sebaliknya jika pendidikan suatu bangsa mengalami stagnasi, maka bangsa tersebut akan terbelakang dalam segala bidang. Berbicara tentang kualitas sumber daya manusia dalam pandangan Islam menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia tidak dapat dipisahkan dari pemikiran tentang manusia itu sendiri, dengan demikian Islam memiliki konsep yang sangat jelas, lengkap dan komprehensif mengenai pengembangan sumber daya manusia (Mispani et al., 2021). Konsep ini tetap kekinian dan relevan untuk diterapkan sepanjang zaman. Saat ini, Pendidikan Nasional sedang menghadapi persoalan krusial. Isu yang paling sensitif terkait dengan kualitas pendidikan, relevansi pendidikan, akuntabilitas, profesionalisme, efisiensi, debirokratisasi dan perilaku pemimpin pendidikan. Hal ini sangat bertentangan dengan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (sisdiknas) bab II pasal 3 menyebutkan bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta (Rahmah & Hudaidah, 2021).

Mendidik peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Supria et al., 2021). Dan dalam bab III pasal 4 ayat 6 disebutkan bahwa prinsip penyelenggaraan pendidikan adalah memberdayakan seluruh komponen masyarakat melalui partisipasi dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan pendidikan yang menggembirakan (Sisdiknas, 2003), ternyata ada masih banyak kegagalan karena antara lain; masalah manajemen pendidikan yang kurang tepat, penempatan tenaga yang tidak sesuai dengan bidang keahliannya (termasuk pengangkatan kepala

madrasah/sekolah yang kurang profesional bahkan hanya mengutamakan nuansa politik di atas profesionalisme), penanganan masalah tidak tepat. tenaga ahli, pemerataan kesempatan, keterbatasan anggaran yang tersedia, sehingga tujuan pendidikan nasional mencerdaskan kehidupan bangsa melalui peningkatan mutu pada setiap jenis dan jenjang pendidikan belum terwujud secara signifikan (Afrizal, 2022).

Menurut Sidi (2014), tidak kurang dari 12 strategi pembangunan pendidikan nasional telah ditempuh, antara lain (Sidi, 2014): (1). Melaksanakan perencanaan berbasis kompetensi lokal. (2). meningkatkan pemerataan pendidikan. (3). membangun sistem manajemen mutu yang komprehensif. (4). mengkaji kurikulum secara berkala dan mengembangkan implementasi kurikulum secara berkesinambungan. (5). merancang proses penerapan pendekatan dan metode serta muatan pendidikan yang memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada peserta didik dan warga belajar untuk mengembangkan potensi kemampuannya secara luas. (6). meningkatkan sistem pengelolaan sumber daya pendidikan yang lebih merata dan memadai serta memanfaatkan dan memobilisasi sumber dana secara efisien. (7). Mengembangkan pedoman kebijakan untuk pengembangan program pendidikan yang fleksibel. (8). Membuat peraturan perundang-undangan yang mengatur keseimbangan peran pemerintah dan non pemerintah dalam pendidikan secara komprehensif. (9). Mengurangi unit birokrasi yang dipandang kurang bermanfaat. (10). Secara konsisten mengupayakan dukungan keuangan yang memadai, terutama untuk program pendidikan prioritas sebagai barang publik. (11). menjaga konsistensi dan internalisasi nilai-nilai pendidikan nasional secara berkesinambungan di antara ketiga pusat pendidikan; yaitu keluarga, sekolah dan masyarakat, dan (12). Menilai pendekatan pembelajaran yang berorientasi pada kecakapan hidup.

Mewujudkan lembaga pendidikan yang berkualitas seperti yang diharapkan oleh banyak orang atau masyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk orang tua dan dunia usaha sebagai pelanggan internal dan eksternal suatu lembaga pendidikan (Nurwahyuni & Hudaidah, 2021). Arcaro S Jerome mengatakan bahwa ada lima ciri sekolah yang berkualitas, yaitu: (1) Fokus pada pelanggan. (2) peningkatan mutu (3) pengukuran (4) komitmen (5) perbaikan berkelanjuta. Kualitas produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga tersebut mampu mengelola seluruh potensinya secara optimal, mulai dari tenaga kependidikan, peserta didik, proses pembelajaran, sarana pendidikan, keuangan dan termasuk hubungannya dengan masyarakat (Arcaro, 1997). Pada kesempatan ini, lembaga pendidikan Islam harus mampu mengubah paradigma baru pendidikan yang berorientasi pada kualitas dari segala aktivitas yang berinteraksi di dalamnya, yang kesemuanya bermuara pada pencapaian kualitas. Arfahul Fadhila Daulai (2019) menyatakan bahwa ada enam elemen dasar yang mempengaruhi suatu produk, manusia, metode, mesin, bahan, ukuran, evaluasi berkelanjutan (Daulai, 2019).

Setiap lembaga pendidikan, termasuk pendidikan Islam pondok pesantren, dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada "pelanggannya", Agar tugas tersebut dapat terwujud, pesantren perlu didukung oleh sistem manajemen yang

baik. Beberapa ciri sistem manajemen yang baik adalah adanya pola pikir yang teratur (*administratif thinking*), tertib pelaksanaan kegiatan (*administratif behavior*), dan sikap yang baik terhadap tugas-tugas kegiatan (*administrative attitude*) (Syahri, 2022). Menurut Imama dkk. Kepala sekolah yang diasumsikan sebagai pemimpin pondok pesantren, yang dikenal dengan sebutan direktur atau kyai, merupakan salah satu komponen pendidikan yang paling berperan dalam melaksanakan dan meningkatkan mutu pendidikan (Al Imama et al., 2022). Sedangkan potensi kepala sekolah/kyai jika dilihat dari tugas dan tanggung jawabnya, lebih ditekankan pada kompetensi manajerial dan kepemimpinan pendidikan. Sebagai pengelola sekaligus pemimpin pendidikan, kepala sekolah/kyai harus: (1) Membina kerjasama yang harmonis dengan stafnya, (2) Membantu guru memahami kurikulum, (3) Membina hubungan baik antara sekolah dengan masyarakat, dan (4) Menyelenggarakan pendidikan dan membinanya. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen mutu total pada lembaga pendidikan Islam (Supria et al., 2021).

Untuk menjaga originalitas dan mengetahui posisi penelitian serta pembaharuan penelitian, penulis mengambil beberapa penelitian terkait dengan penelitian yang dilakukan. *Pertama*, Penelitian yang dilakukan Alfian Tri Kuntoro, dalam penelitiannya yaitu memberi penawaran terhadap pelaku peningkatan mutu pendidikan Islam secara maksimal khususnya di Sekolah formal (Kuntoro, 2019). *Kedua*, Penelitian yang dilakukan Mardan Umar dan Febri Ismail, dalam penelitiannya fokus dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan Islam dengan menerapkan teori dan konsep manajemen mutu agar kualitas pendidikan dapat terjaga dan diakui sebagai lembaga pendidikan yang menjalankan proses dengan baik dan menghasilkan output yang baik. Teori dan konsep tersebut mengacu pada konsep mutu Edwar Deming dan Joseph Juran (Umar & Ismail, 2018). *Ketiga*, Penelitian yang dilakukan Nurhayati dkk., dalam penelitiannya yaitu manajemen pembiayaan pendidikan berpengaruh terhadap mutu pendidikan sekolah. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa manajemen pembiayaan merupakan sebuah proses dalam mengoptimalkan sumber dana yang ada, mengalokasikan dana yang tersedia dan mendistribusikannya sebagai fasilitas atau sarana pendukung proses pembelajaran sehingga tercipta proses pembelajaran yang efektif dan efisien serta jauh lebih baik. (Nurhayati et al., 2022).

Dari beberapa kajian penelitian terdahulu di atas dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan memang sama-sama mengkaji peningkatan manajemen mutu pada lembaga pendidikan, namun penelitian yang kami lakukan berbeda dari penelitian sebelumnya, penelitian kami fokus pada peningkatan manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikan Islam, jadi tidak hanya berlaku pada sekolah, madrasah saja, tetapi juga melingkupi lembaga pendidikan pesantren. Oleh sebab itu penelitian ini masih sangat relevan untuk diangkat dan diteliti.

Metode

Penelitian ini membahas tentang *literature review* dan sistem *review*nya. Setelah itu, peneliti mencoba *stand-alone* atau bagian dari tugas yang lebih ekstensif.

Selanjutnya, memulai pencarian melalui mesin *Google*. Targetnya adalah berbasis data, seperti publikasi internasional seperti *Elsevier, Google Book, Sagepub, Taylor & France*, dan *Google Scholar*. Dalam pencarian peneliti membatasi publikasi pencarian kami untuk artikel jurnal (Scheurich, 2014). Selanjutnya, agar menemukan data yang dapat kita jadikan temuan artikel ini, peneliti mulai menganalisis data dengan melibatkan sistem ekstrak data seperti sistem pengkodean, interpretasi mendalam yang dibawa oleh pendekatan fenomenologis, sehingga kita dapat mengevaluasi data dan menarik kesimpulan atas data siap pakai dengan mempertimbangkan unsur validitas dan reliabilitas-menemukan data. Dalam semua tahapan penelitian ini, mulai dari perumusan masalah, pencarian data hingga penulisan laporan, kami mengikuti desain kualitatif deskriptif (Onwuegbuzie et al., 2012).

Pada setiap tahap peninjauan, peneliti mengevaluasi kualitas data yang dihasilkan dari analisis. Peneliti harus menjelaskan tingkat desain minimum yang dapat diterima dengan rumusan pertanyaan dan kriteria pemilihan desain penelitian yang harus melalui tinjauan yang lebih bernuansa dan penilaian kualitas analisis menggunakan pedoman data kritis dan kualitas data berbasis desain. peneliti akan melakukan evaluasi kualitas yang komprehensif ini menggunakan pedoman meta-analisis dan opsi kesesuaian, sehingga temuan data dapat membantu menentukan keabsahan kesimpulan dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya (Schünemann et al., 2019).

Hasil dan Pembahasan

Integrasi manajemen mutu terpadu

Management berasal dari kata "*to manage*" yang artinya mengelola. Penataan dilakukan melalui suatu proses dan disusun berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen, sehingga manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan (Daft, 2015). Manajemen Mutu Terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) dalam konteks pendidikan adalah filosofi metodologis perbaikan terus-menerus, yang dapat menyediakan seperangkat alat praktis untuk setiap lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, sekarang dan di masa depan (Oakland, 2014). Sementara itu, Edward Sallis mengatakan bahwa TQM adalah sistem manajemen yang mengedepankan kualitas sebagai strategi bisnis berorientasi kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Sallis, 2014). TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap produk, jasa, orang, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.

Pada hakekatnya tujuan lembaga pendidikan adalah untuk menciptakan dan memelihara kepuasan pelanggan dan dalam TQM kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholders lembaga pendidikan tersebut (Syahri, 2022). Oleh karena itu, hanya dengan memahami proses dan kepuasan pelanggan, organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas. Segala upaya/manajemen dalam TQM harus diarahkan pada satu

tujuan utama yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen percuma jika tidak melahirkan kepuasan pelanggan.

Dari uraian di atas, proses pelaksanaan TQM di beberapa lembaga pendidikan Islam sudah mulai nampak dewasa ini. Hal ini disebabkan semakin tingginya persaingan antar lembaga pendidikan Islam yang sudah mulai sadar akan pentingnya penerapan TQM untuk memajukan dan meningkatkan kualitas lembaganya. Dalam melakukan TQM, setiap lembaga harus menekankan delapan prinsip umum manajemen mutu terpadu meliputi, mengutamakan ketercapaian kepuasan pelanggan (*Customer Focus Organization*), Kepemimpinan (*Leadership*), keterlibatan seluruh partisipan (*People Organization*), pendekatan yang menekankan pada perbaikan proses (*Process Approach*), pendekatan sistem (*System Approach*), perbaikan secara terus menerus (*Continual Improvement*), pengambilan keputusan berdasarkan fakta (*Factual Approach to Decision Making*), dan hubungan dengan supplier yang saling menguntungkan (*Mutually Beneficial Relationship*). Jika penerapan prinsip umum TQM yang telah disebutkan dilaksanakan oleh lembaga pendidikan Islam secara serius, maka diyakini peningkatan kualitas output yang diharapkan akan dengan mudah dapat dicapai dan akan dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lain baik di tingkat nasional bahkan internasional sekalipun (Rahmi, 2015).

Kerja Tim

Tim merupakan elemen yang sangat penting dalam Manajemen Mutu Terpadu. Tim adalah sekelompok orang yang bekerja sama dan memiliki tujuan yang sama, yaitu memberikan kepuasan kepada semua pemangku kepentingan. Kerja tim dalam suatu organisasi merupakan komponen penting dalam TQM, mengingat kerja tim akan meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi dan mengembangkan kemandirian (Reeves et al., 2011). Kerjasama tim dalam menangani proyek untuk meningkatkan atau mengembangkan kualitas pendidikan merupakan salah satu bagian dari pemberdayaan karyawandan kelompok kerjanya dengan memberikan tanggung jawab yang lebih besar. Adanya kerjasama dalam suatu lembaga pendidikan sebagai modal utama dalam mencapai mutu dan kepuasan stakeholders melalui proses peningkatan mutu yang berkesinambungan.

Kolaborasi tim berfungsi sebagai berikut (Salas et al., 2017) Bertanggung jawab atas kualitas pembelajaran, bertanggung jawab atas penggunaan waktu, bahan dan ruang yang digunakan guru, menjadi sarana untuk memonitor, mengevaluasi dan meningkatkan kualitas, Bertindak sebagai saluran informasi kepada manajemen tentang perubahan dalam proses peningkatan kualitas tim. Faktor Penghambat Kerja Sama Tim (Salas et al., 2017) di antaranya identitas pribadi anggota tim dan Hubungan antar anggota tim.

Dalam konteks kemajuan dan perkembangan kualitas manajemen pada suatu institusi khususnya pada lembaga pendidikan Islam, peningkatkan mutu dan kualitas sangat diperlukan untuk meninjau tingkat keberhasilan memanajemen lembaga pendidikan Islam. Banyaknya fenomena-fenomena seputar kesuksesan suatu lembaga

pendidikan Islam dalam memanajemen lembaganya agar bisa terus bersaing dengan lembaga pendidikan yang lain tentu diperlukan peranan kerjasama tim. Oleh karena itu, kerjasama tim sangat vital peranannya dalam pelaksanaan *Total Quality Management*, hal tersebut didasarkan pada tingkat kekuatan sebuah tim yang solid akan menghasilkan hasil TQM yang maksimal, begitu juga sebaliknya jika kerjasama tim tidak bisa solid dan cenderung individual dalam pelaksanaan TQM maka sudah dapat dipastikan jika lembaga pendidikan tersebut akan semakin jauh tertinggal dengan lembaga pendidikan yang lainnya (Septiadi, 2019).

Kunci Sukses Tim

Ada tiga komponen yang saling terkait yang mempengaruhi kinerja produktivitas tim, yaitu sebagai berikut (Parker, 2011):

Organisasi secara keseluruhan

Budaya atau budaya suatu organisasi akan menentukan sikap, perilaku dan cara berpikir semua anggota dalam mencapai misi dan tujuan yang dipengaruhi oleh filosofi organisasi, norma, kode etik, sistem penghargaan dan harapan anggota dari organisasi (Parker, 2011).

Kerja Tim

Kerja mampu mencapai kinerja atau produktivitas yang diharapkan jika dijalankan dengan peran dan tanggung jawab yang jelas, mampu melakukan manajemen konflik, prosedur operasi yang jelas dan sederhana, serta tercapainya misi tim (Reeves et al., 2011).

Anggota tim individu harus memiliki beberapa syarat agar kinerja atau produktivitas meningkat, yaitu: memiliki kesadaran awal untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan tim, memiliki penghargaan terhadap perbedaan individu, bersikap empati dan memberikan perhatian yang besar terhadap penyampaian pesan. tugas masing-masing anggota tim (Salas et al., 2017).

Strategi untuk meningkatkan kinerja tim dalam Pencapaian Tujuan (Dyer Jr et al., 2013) yaitu *pertama* Saling ketergantungan; Saling ketergantungan individu dalam sebuah tim sangat penting dalam hal informasi, sumber daya, layanan tugas, karena hal ini dapat memperkuat kekompakan tim dalam mencapai kepuasan semua pemangku kepentingan. *Kedua*, Perluasan Tugas; Tim harus ditantang, karena reaksi atau tanggapan terhadap tantangan tersebut membentuk semangat persatuan, kebanggaan, dan kesatuan tim. *Ketiga*, Keselarasan: Perasaan individualistis harus dihilangkan untuk mencapai misi bersama. *Keempat*, Bahasa umum; Dalam penggunaan istilah harus menggunakan bahasa yang umum agar mudah dipahami oleh semua anggota tim. *Kelima*, Kepercayaan/Hormat; Tim harus berusaha membangun kepercayaan dan rasa hormat untuk mencapai kerjasama yang baik. *Keenam*, Kepemimpinan yang dalam sebuah tim, setiap individu memiliki bakat dan kemampuan anggota tim. *Ketujuh*, keterampilan memecahkan masalah; Kemampuan memecahkan masalah dalam tim harus dibina. Karena masalah sering muncul dalam organisasi. *Kedelapan*, Keterampilan dalam menangani konfrontasi/konflik. Dalam

Manajemen Mutu Terpadu diperlukan keterampilan untuk menghadapi perbedaan pendapat dan menyatakan ketidaksetujuan dengan pendapat orang lain tanpa merusak kerukunan dalam tim. *Kesembilan*, Penilaian/tindakan; Penilaian dilakukan dengan memantau dan membandingkan apa yang telah dilakukan dengan pernyataan misi dan rencana aksi yang ada. *kesepuluh*, Penghargaan; Pengakuan atas keberhasilan tim dalam menyelesaikan tugas merupakan motivasi tim untuk bekerja lebih baik dalam mencapai tujuan selanjutnya.

Menurut Edward Sallis, parameter efektivitas tim adalah sebagai berikut (Sallis, 2014), *pertama*, Sebuah tim membutuhkan peran anggota yang jelas. Penting untuk mengetahui siapa pemimpin tim dan siapa fasilitator tim. *Kedua,* Tim membutuhkan tujuan yang jelas. Tim harus memiliki arah dan tujuan yang jelas untuk dicapai. Tujuan harus realistis, dapat dicapai dan relevan dengan kepentingan semua anggota. *Ketiga,* Sebuah tim membutuhkan sumber daya dasar untuk beroperasi. *Keempat,* Kebutuhan dasar sumber daya adalah manusia, waktu, ruang dan energi. *Kelima,* Sebuah tim perlu mengetahui tanggung jawab dan wewenang. Kekecewaan akan muncul jika ada pertimbangan yang diabaikan atau jika tim menggunakan wewenangnya secara berlebihan. *Keenam,* Sebelum tim membutuhkan rencana kerja. Rencana tersebut mencakup visi, misi, langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan sumber daya untuk tim.

Untuk menunjang keberhasilan di atas, kunci sukses tim perlu didasarkan pada komitmen jangka panjang. Perwujudan tersebut perlu pembentukan budaya baru (dalam hal ini budaya mutu) pada lembaga pendidikan Islam membutuhkan komitmen bersama dalam jangka panjang. Dengan kata lain, komitmen jangka panjang ini sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM di lembaga pendidikan pesantren dapat berjalan dengan sukses (Sallis, 2014).

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Misi utama Manajemen Mutu Terpadu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan semua pelanggan. Sekolah yang baik adalah sekolah yang mampu menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap kualitas. Ada beberapa macam pelanggan sekolah seperti pelanggan eksternal yang terdiri dari (Kobets et al., 2020) Pelanggan utama: siswa, Pelanggan sekunder: orang tua, pemerintah dan masyarakat. Pelanggan tersier: pengguna/penerima lulusan (perguruan tinggi dan dunia usaha).

Menurut Edward Sallis dalam lembaga pendidikan, pelanggan utama adalah siswa yang secara langsung menerima layanan, pelanggan kedua adalah orang tua atau sponsor siswa yang memiliki kepentingan individu atau institusi langsung dan pelanggan ketiga adalah pihak yang memiliki peran penting, meskipun secara tidak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan utuh (Sallis, 2014).

Guru, staf dan semua orang yang bekerja di instansi masing-masing juga memberikan pelayanan kepada rekan-rekannya yang merupakan pelanggan internal. Hubungan internal yang buruk akan menghambat perkembangan institusi sekolah dan pada akhirnya membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan TQM adalah

mengubah institusi sekolah menjadi tim yang tulus, tanpa konflik, dan persaingan internal, untuk mencapai satu tujuan yaitu memuaskan semua pelanggan (Sallis, 2014).

Pada keterangan di atas keterlibatan pemangku kepentingan pada lembaga pendidikan Islam perlu menyediakan layanan jasa pendidikan yang ada pada Lembaga pendidikan Islam bisa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam sebuah sistem. Di sisi lain strategi TQM mencari sebuah perubahan permanen dalam tujuan suatu organisasi, dari tujuan jangka pendek menuju jangka panjang. Dengan demikian lembaga pendidikan Islam yang menerapkan TQM, melakukan inovasi secara konstan dan melakukan perubahan secara terarah akan mengalami perbaikan secara terus menerus (Rahmi, 2015).

Keterlibatan Siswa

Upaya melibatkan siswa telah menjadi fenomena yang berkembang di sekolah akhir-akhir ini, namun siswa tidak dilibatkan secara maksimal dan mempengaruhi proses persiapan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Perlu dirancang agar dalam penyusunan kurikulum dan peraturan sekolah disusun secara adil dan efektif dengan melibatkan siswa. Penting untuk melibatkan siswa dalam proses pengambilan keputusan seperti dalam pengembangan kurikulum dan hal-hal yang berkaitan dengan desain materi pembelajaran. Lingkungan kelas yang memberikan otonomi atau keleluasaan bagi siswa memiliki hubungan yang erat dengan kemampuan siswa untuk berekspresi, secara kreatif menunjukkan kemampuan belajar secara konseptual dan menikmati tantangan. Siswa yang mengikuti kegiatan pembelajaran atau pembuatan peraturan sekolah memiliki kecintaan terhadap sekolah dan pada gilirannya mereka terlibat secara signifikan dalam kegiatan sekolah. Selama ini siswa hanya digunakan sebagai objek di dalam kelas daripada sebagai subjek pendidikan. Siswa diwajibkan untuk mematuhi semua peraturan yang dibuat oleh sekolah, siswa tidak diberi kesempatan untuk mengekspresikan kemampuannya. Siswa dalam menerima pelajaran dari guru dan menjalankan aturan yang ada di sekolah terpaksa, karena merasa tidak nyaman dan tidak dilibatkan dalam desain pembelajaran dan pembuatan aturan (Sallis, 2014).

Orientasi negatif tersebut dapat muncul jika kebijakan, tujuan dan norma atau implementasi sekolah dikembangkan semua tanpa melibatkan siswa atau siapapun yang akan melaksanakannya. Sebaliknya keterlibatan maksimal mereka terutama siswa akan memberikan respon positif terhadap program, peraturan, tuntutan atau norma sekolah, keterlibatan siswa dalam merencanakan kegiatan kelas merupakan bagian dari aspek otonomi dan kontrol siswa itu sendiri. Jika siswa merasa mereka tidak melanggar peraturan kelas, mereka lebih mungkin mengembangkan sikap positif terhadap sekolah secara umum dan terhadap prestasi akademik pada khususnya (Supria et al., 2021).

Orang Tua dalam Pendidikan

Keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak di sekolah merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh lembaga pendidikan dan ini merupakan salah satu

unsur penting dalam TQM (Damas et al., 2021). Peran orang tua dalam pembentukan motivasi dan pengendalian diri anak sejak dini merupakan modal besar bagi keberhasilan anak di sekolah. Peran orang tua terdiri dari: orang tua dapat mendukung perkembangan intelektual anak dan keberhasilan akademis anak dengan memberikan mereka kesempatan dan akses ke sumber daya pendidikan seperti jenis sekolah anak atau akses ke perpustakaan, multimedia seperti internet dan televisi pendidikan. Orang tua dapat membentuk perkembangan kognitif dan prestasi akademik anak secara langsung dengan terlibat langsung dalam kegiatan pendidikan mereka. Orang tua juga mengajarkan norma-norma kepada anak dalam berhubungan dengan orang dewasa dan teman sebaya yang relevan dengan suasana kelas (Damas et al., 2021).

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa orang tua memiliki andil pada ketercapaian keberhasilan pendidikan. Akan tetapi bukan hanya itu saja, orang tua juga dapat dijadikan sebagai komponen dalam mengevaluasi keberhasilan kinerja yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam menjalankan dan memanajemen lembaganya (Damas et al., 2021). Tanpa adanya evalusi (kritik) dari orang tua terkait kurang maksimalnya pelaksanaan TQM akan mustahil bagi lembaga pendidikan Islam untuk mengetahui kekurangan mereka dari segi eksternal dan hanya tahu kekurangan dari segi internal saja.

Cara alternatif untuk membiasakan sekolah dan orang tua adalah:

Berkomunikasi secara intensif, pihak sekolah secara proaktif menghubungi orang tua siswa. Hal ini dapat dilakukan (Rimm-Kaufman & Pianta, 2013) dengan beberapa cara seperti mengirimkan ucapan selamat bergabung di sekolah dan BP2, untuk orang tua siswa baru, setelah pengenalan dan orientasi singkat diperlukan untuk memberi tahu orang tua tentang sekolah dan kegiatannya. Pertemuan-pertemuan tertentu harus diadakan di tingkat kelas, sehingga antar pertemuan bisa efektif dan orang tua bisa saling mengenal. mengirimkan berita sekolah secara berkala, agar orang tua selalu mengetahui perkembangan terbaru. membagikan daftar pribadi lengkap sekolah, termasuk alamat dan tugas utama mereka, sehingga orang tua dapat menghubungi. mengajak orang tua jika anaknya berprestasi, jangan hanya mengajak jika anaknya bermasalah. melakukan kunjungan rumah bila diperlukan. mengidentifikasi kebutuhan sekolah dan bagaimana orang tua dapat membantu kegiatan ini. Libatkan guru, staf dan perwakilan BP3 dalam identifikasi. Siapkan deskripsi pekerjaan untuk posisi yang mungkin dapat dibantu oleh orang tua sebagai sukarelawan. Cobalah untuk tidak terikat oleh jadwal waktu yang ketat. Membantu guru untuk mengembangkan program sukarelawan yang terkait dengan tugas mereka. Menginformasikan secara luas program relawan, lengkap dengan deskripsi pekerjaan untuk setiap tugas/jabatan. mengajak orang tua yang bersedia menjadi relawan, dan memberikan penghargaan kepada orang tua yang telah menjalankan tugasnya sebagai relawan.

Manajemen mutu terpadu adalah teknik manajemen yang efisien yang membutuhkan keterlibatan penuh dari semua karyawan di semua tingkat organisasi, sehingga mewakili budaya organisasi. Sejalan dengan temuan (Eniola et al., 2019),

manajemen mutu terpadu (TQM) adalah cara hidup organisasi, yang memperkenalkan bisnis yang konstan perbaikan di semua tingkat dan kegiatan, menciptakan lingkungan yang sesuai melalui kerja kolaboratif, kepercayaan dan rasa hormat. Ini mendekati proses secara sistematis, konsisten dan terorganisir dan menerapkan teknik manajemen Mutu terpadu (Abbas, 2020). Temuan lain menemukan bahwa manajemen mutu, kepemimpinan dan loyalitas manajemen, perbaikan terus-menerus, respon cepat, tindakan berbasis fakta, partisipasi karyawan dalam budaya TQM. Jika sebuah organisasi terus-menerus bersedia mengarahkan upayanya ke arah peningkatan bisnis, prinsip-prinsip yang disajikan di atas dapat mengarah pada keunggulan dalam Kualitas (Martins et al., 2019). Keberhasilan manajemen Mutu terpadu bergantung pada delapan komponennya: etika, integritas, kepercayaan, pendidikan, kerja tim kepemimpinan, pengakuan dan komunikasi (Pham et al., 2019).

Manajemen Mutu terpadu membantu mencapai tujuan dan tugas pendidikan. Konsep TQM tidak hanya meningkatkan kualitas manajemen tetapi juga seluruh institusi pendidikan (Sallis, 2014). Salah satu kemungkinan penggunaan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan di Indonesia adalah pendekatan berdasarkan Standar Manajemen Mutu Pendidikan, Standar Manajemen Mutu Pendidikan, menunjukkan validitasnya dan dapat direkomendasikan sebagai model yang memberikan pendidikan berkualitas kepada pengguna institusi yang menerapkannya. Pendekatan TQM dalam pendidikan tidak hanya melibatkan pencapaian kualitas tinggi tetapi juga mempengaruhi semua segmen proses pendidikan: organisasi, manajemen, hubungan interpersonal, materi dan sumber daya manusia, dan lain-lain. Menerapkan pendekatan yang dijelaskan di atas mutu menjadi terpadu (integral). Pengenalan manajemen mutu terpadu membutuhkan sejumlah perubahan di lembaga pendidikan (Sadikoglu & Olcay, 2014). Perubahan pertama harus terjadi dalam sikap dan aktivitas manajemen, dalam pengorganisasian dan pemantauan proses pendidikan, dalam evaluasi hasil, dalam budaya komunikasi, dalam suasana sekolah, dan khususnya dalam bidang hubungan antarpribadi. Model manajemen mutu terpadu mencakup hal-hal berikut: perencanaan proses, manajemen proses, peningkatan berkelanjutan, keterlibatan total, dan fokus pengguna.

Kesimpulan

Mempertahankan kepuasan pelanggan memungkinkan lembaga pendidikan Islam untuk mengenali dan menghargai kualitas. Semua upaya manajemen dalam TQM harus diarahkan pada satu tujuan utama yaitu kepuasan pelanggan, apa yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya jika tidak menghasilkan kepuasan pelanggan. Kerjasama tim dalam menangani proyek peningkatan atau pengembangan kualitas pendidikan Islam dilakukan melalui pemberdayaan karyawan dan kelompok kerjanya dengan memberikan tanggung jawab yang lebih besar. Adanya kerjasama dalam suatu lembaga pendidikan Islam sebagai modal utama dalam mencapai mutu dan kepuasan stakeholders melalui proses peningkatan mutu yang berkesinambungan. Guru, staf dan semua orang di lembaga pendidikan Islam juga memberikan layanan kepada

kolega dan pelanggan internal mereka. Hubungan internal yang buruk akan menghambat perkembangan suatu institusi. Salah satu tujuan TQM adalah mengubah institusi pendidikan menjadi sebuah tim untuk mencapai satu tujuan yaitu memuaskan semua pelanggan. Peran orang tua dalam memotivasi diri anak sejak dini merupakan modal besar bagi keberhasilan anak di sekolah. Orang tua dapat mendukung perkembangan intelektual dan keberhasilan akademis anak mereka dengan memberi mereka kesempatan dan akses ke sumber daya pendidikan.

Daftar Pustaka

Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate sustainability through the mediating effect of knowledge management. *Journal of Cleaner Production*, *244*, 118806. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118806

Abrori, M. S., & Nurkholis, M. (2019). Islamisasi ilmu pengetahuan menurut pandangan Syed Muhammad Naquib Al-Attas dan implikasinya terhadap pengembangan PAI di Perguruan Tinggi Umum. *Al-I'tibar : Jurnal Pendidikan Islam*, *6*(1), 09–18. https://doi.org/10.30599/jpia.v6i1.419

Afrizal, A. (2022). Perkembangan Perguruan Tinggi Islam Di Indonesia (Kasus STAIN, IAIN, UIN Dan Perguruan Tinggi Islam). *Berkala Ilmiah Pendidikan*, *2*(1), 18–32. Google Scholar

Al Imama, T. B. A., Wulandari, F., & Herfina, H. (2022). Implementasi *total quality management* sebagai usaha pemimpin dalam meningkatkan kinerja guru di Pondok Pesantren Modern. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, *10*(1), 49–54. 10.33751/jmp.v10i1.5065

Arcaro, J. S. (1997). *TQM facilitator's guide*. St. Lucie Press.

Daft, R. L. (2015). *Management*. Cengage Learning.

Damas, D., Subandi, S., & Syaifullah, M. (2021). Peran orang tua dalam menanggulangi emosi anak pada masa pandemi Covid-19 di Kampung Rekso Binangun Rumbia Lampung Tengah. *Berkala Ilmiah Pendidikan*, *1*(2), 86–93. Google scholar

Daulai, A. F. (2019). Dasar-Dasar Managemen Organisasi. *AL-IRSYAD*, *6*(2). 34-48. Google scholar

Dyer Jr, W. G., Dyer, J. H., & Dyer, W. G. (2013). *Team building: Proven strategies for improving team performance*. John Wiley & Sons.

Eniola, A. A., Olorunleke, G. K., Akintimehin, O. O., Ojeka, J. D., & Oyetunji, B. (2019). The impact of organizational culture on total quality management in SMEs in Nigeria. *Heliyon*, *5*(8), e02293. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02293

Kobets, V., Liubchenko, V., Popovych, I., & Koval, S. (2020). Institutional Aspects of Integrated Quality Assurance of Study Programs at HEI Using ICT. *IT&I*, 83–92. https://doi.org/10.1007/978-3-030-77719-7_30

Kuntoro, A. T. (2019). Manajemen Mutu Pendidikan Islam. *Jurnal Kependidikan*, *7*(1), 84–97. Google Scholar

Martins, J., Branco, F., Gonçalves, R., Au-Yong-Oliveira, M., Oliveira, T., Naranjo-Zolotov, M., & Cruz-Jesus, F. (2019). Assessing the success behind the use of education management information systems in higher education. *Telematics and Informatics*, *38*, 182–193. https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.10.001

Mispani, M., Abrori, M. S., Hasyim, U. A. A., Kushendar, K., & Muslimah, M. (2021). Higher order thinking skills (HOTS) and lower order thinking skills (LOTS) on UM-PTKIN questions on Islamic Religious education materials. *Jurnal Iqra': Kajian Ilmu Pendidikan*, *6*(2), 239–260. Google Scholar

Nurhayati, N., Nasir, M., Mukti, A., Safri, A., Hasibuan, L., & Anwar, K. (2022). Manajemen pembiayaan pendidikan dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, *3*(2), 594–601. Google Scholar

Nurwahyuni, K., & Hudaidah, H. (2021). Sejarah Sistem Pendidikan di Indonesia dari Masa ke Masa. *Berkala Ilmiah Pendidikan*, *1*(2), 53–59.

Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: text with cases*. Routledge.

Onwuegbuzie, A. J., Leech, N. L., & Collins, K. M. T. (2012). Qualitative analysis techniques for the review of the literature. *Qualitative Report*, *17*, 56.

Parker, G. M. (2011). *Team players and teamwork: New strategies for developing successful collaboration*. John Wiley & Sons.

Pham, N. T., Tučková, Z., & Jabbour, C. J. C. (2019). Greening the hospitality industry: How do green human resource management practices influence organizational citizenship behavior in hotels? A mixed-methods study. *Tourism Management*, *72*, 386–399. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.12.008

Rahmah, A. A., & Hudaidah, H. (2021). Ideologi Ki Hajar Dewantara Tentang Konsep Pendidikan Nasional. *Berkala Ilmiah Pendidikan*, *1*(2), 68–72. Google Scholar

Rahmi, S. (2015). Total quality management dalam memajukan Pendidikan Islam. *Intelektualita*, *3*(1). 1-14. Google Scholar

Reeves, S., Zwarenstein, M., Espin, S., & Lewin, S. (2011). *Interprofessional teamwork for health and social care*. John Wiley & Sons.

Rimm-Kaufman, S. E., & Pianta, R. C. (2013). Family-school communication in preschool and kindergarten in the context of a relationship-enhancing intervention. In *Early Education and Development* (pp. 287–316). Routledge. https://doi.org/10.1207/s15566935eed1603_1

Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2014). The effects of total quality management practices on

performance and the reasons of and the barriers to TQM practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*, *2014*. https://doi.org/10.1155/2014/537605

Salas, E., Rico, R., & Passmore, J. (2017). The psychology of teamwork and collaborative processes. *The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Team Working and Collaborative Processes*, 1–11. https://doi.org/10.1002/9781118909997.ch1

Sallis, E. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.

Scheurich, J. (2014). *Research method in the postmodern*. Routledge.

Schünemann, H. J., Vist, G. E., Higgins, J. P. T., Santesso, N., Deeks, J. J., Glasziou, P., Akl, E. A., Guyatt, G. H., & Group, C. Grade. M. (2019). Interpreting results and drawing conclusions. *Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions*, 403–431.

Septiadi, W. (2019). Tinjauan Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *4*(1), 34–51. https://doi.org/10.31538/ndh.v4i1.105

Sidi, P. (2014). Krisis karakter dalam perspektif teori struktural fungsional. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, *2*(1). 72-81. https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2619

Supria, S., Mispani, M., & Tukiran, T. (2021). Manajemen Mutu Pendidikan Agama Islam Di SMK Cendikia Lampung. *Berkala Ilmiah Pendidikan*, *1*(1), 44–49. Google Scholar

Syahri, S. (2022). Pembaharuan Pendidikan Islam Perspektif Fazlur Rahman Dalam Perguruan Tinggi Agama Islam. *Berkala Ilmiah Pendidikan*, *2*(1), 1–11. Google scholar

Umar, M., & Ismail, F. (2018). Peningkatan mutu lembaga pendidikan ISLAM (Tinjauan konsep mutu Edward Deming dan Joseph Juran). *Jurnal Ilmiah Iqra'*, *11*(2). http://dx.doi.org/10.30984/jii.v11i2.581

Yusuf, M., & Abrori, M. S. (2022). Implementation of Islamic Religious Education Learning Management Based on Intellectual, Emotional, and Spiritual Quotients at Institut Agama Islam Ma'arif NU Metro Lampung. *Jurnal Iqra': Kajian Ilmu Pendidikan*, *7*(2), 312–334. https://doi.org/10.25217/ji.v7i2.1815